

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonym. 2012. *Pendapatan Telkomsel Turun*.<https://m.detik.com/inet/business>. Diakses tanggal 07 April 2017.
- Anonym. 2016. *Perbandingan Tarif Nelpn dan SMS tahun 2017 untuk Semua Operator di Indonesia*. <https://www.zopini.com/blog>. Diakses pada tanggal 06 April 2017
- Databooks. 2016. *Telkomsel raja Operator Seluler di Indonesia*.<http://databooks.katadata.co.id> diakses tanggal 07 April 2017.
- Denny Haryanto. 2012. “*Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, desain produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan Indosat IM3 (studi kasus pada kosnumen kartu IM3 wilayah Surakarta)*” (Skripsi). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dinna, Winedar. 2016.5 *Kartu Prabayar Terbaik di Indonesia*.<http://www.aturduit.com/articles/5-kartu-prabayar-terbaik-di-indonesia/> diakses tanggal 07 April 2017.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*. edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Univesitas Diponegoro.
- Giddens, Naney & Hofman, Amanda, 2002, *Brand Loyalty*.  
<http://www.extension.iastate.edu/agdm/wholefarm> diakses tanggal 10 April 2017.
- Griffin, Hill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. edisi revisi dan terbaru. Diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahya. Erlangga, Jakarta.
- Kurniawati,Kezia, 2015. Jurnal Manajemen. “*Peran kepuasan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan (studi kasus pada pelanggan manfaat atribut produk Simpati)*” Vol. 14, No. 2:1-10.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, edisi melenium, jilid 2. Jakarta : PT. Macanan Jaya Cemerlang.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid II, Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip., Gary, Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid I, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Gary, Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid II, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, K.L. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga..
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mc Carthy., Perrefault. 2009. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Parengkuan, Valentine dkk, 2014. Jurnal EMBA. “*Analisis Pengaruh Brand Image Dari Celebrity Endorsment Terhadap Keputusan Produk shampo Head And Shuolders Di 21 Mart Manado*”. Vol. 2 No. 3:1-11.
- Rachmat Harfani. 2014. “*Analisis pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sim card Telkomsel (studi kasus pada masyarakat Tangerang Selatan)*” (Skripsi). Jakarta:Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Roudhotul Jannah. 2016. “*Pengaruh kepuasan konsumen dan kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen (studi kasus pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis penggunaan sim card IM3 di Universitas Muhammadiyah Surakarta)*” (Skripsi). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Djaslim Saladin. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda karya.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, cv.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, cv.

Telkomsel.co.id. *Sejarah Telkomsel*. <http://www.telkomsel.co.id/> diakses tanggal 29 Juli 2017.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andy Offset.

Viola Syukrina E Janrols, 2016. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*.  
“Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel di lingkungan pelajar (studi kasus pelanggan Telkomsel di lingkungan pelajar SMKN 1 bukittinggi)”. Vol. 5, No. 2:20-25.

. 2016. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*. Kudus. Universitas Muria Kudus.

